### cid:image005.png@01D42F2F.965358C0 Plan d’amelioration de la qualité Plan 2017- 2018

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dimension de la qualité** | **But** | **objectif** | **Mesure de performance** | **Actuel** | **Cible** | **Activities** | **Echance** | **Ressources** | **Responsabilité** |
| Soins axés sur le client | Les clients seront activement engagés dans l’élaboration du Plan de soins – partenariat | Les clients auront un plan de soins à jour et auront identifié des objectives - buts | # de plans de soins à jour | 90% | 100% | Les gestionnaires de cas visiteront tous les clients et utiliseront les résultats de l'évaluation RaiCHA pour élaborer un plan de soins personnalisé. Le CM encouragera le client à identifier ses objectifs et à accepter le plan de soins et l'offre de service. | Février 2018 | Gestionnaires de cas et responsable des besoins complexes | Directrice des programmes |
| Sécurité | L'équipe de CAH sera avisée chaque fois qu'un client appelle l’ambulance (qu'ils soient transportés ou non à l'hôpital) | Les clients de CAH s'inscriront au programme CAN (Community Agency Notification) | # de clients enregistrés | 51% | 90% | Les gestionnaires de cas encourageront les clients à s'inscrire au programme CAN au moment de la présentation de l'entente de service. | Déc. 2018 | Gestionnaires de cas et Coordinatrice des soins | Directrice des programmes |
| Soins axés sur le client | Les aidants auront l'occasion de s'engager avec l'équipe de CAH en fournissant des suggestions/ commentaires et en constituant un comité consultatif sur les questions de conception et d'évaluation des programmes | identifier les membres du comité consultatif et implémenter différentes initiatives d’engagement au cours de l’année | #d’outils d’engagement an place  #opportunités d’engagement  Comité consultatif en place | Comité consultatif en place;  1 aidant / résident membre de notre CA | 3 questions envoyées au comité consultatif par courriel;  2 groupes de discussion | La responsable du programme besoins complexes fait appelle aux aidants pour les inviter à se joindre au comité.  3 courriels seront envoyés aux membres du comité et les membres seront aussi invités au groupe de discussion. | Déc. 2018 | Responsible du programme besoins complexes | Directrice des programmes |
| Soins axés sur le client | Les clients auront l'occasion de collaborer avec l'équipe de CAH en fournissant des conseils et des commentaires précieux et en agissant à titre de comité consultatif sur la conception et l'évaluation des programmes | identifier des opportunités d’engagement au cours de l’année | # d’opportunités d’engagement identifiées  # des répondants au sondage annuel de satisfaction | Engagement informel  45% CAH  62% en comptant Oshawa  Café du monde | 2 groupes de discussion  Sondage de satisfaction des clients | L’équipe de soins identifie des opportunités de discussion et travaille pour mieux adapter le sondage aux exigences de notre clientèle – et dans la divulgation des résultats et dans les mesures adoptées | Déc. 2018 | Responsible du programme besoins complexes | Directrice des Programmes |
| Accés equitable | Pour améliorer l'accessibilité, l'équipe de CAH s’engage à analyser les éléments du système de référence centralisé qui peuvent limiter l’accès des clients à nos services | Collect and analyse data pertinent to client referrals  Track referrals by source  Récolte et analyse des données concernant les références – faire le suivi en rapport à la provenance | # des références suivies  # de suivi par provenance | Données non dispo-  en cours d’analyse | 100% de références font objet d’un suivi par provenance  # de suivis avec nos partenaires dans le secteur | Les gestionnaires de cas suivront les références par source; ils chercheront activement à obtenir des commentaires des clients et des partenaires sur ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas; et plaider pour que l'offre active soit intégrée dans le point d’accès central | Déc. 2018 | Gestionnaires de cas et Coordinatrice des soins | Responsable du programme besoins complexes |
| Continuité | L'équipe de CAH fera le suivi des références répétées pour le même service- programme afin d'améliorer les transitions de clients dans le système | Améliorer les résultats des clients | # de références répétées  # de suivis par référence répétée | Données  non dispo- | 100% de références répétés feront objet d’un suivi et d’une analyse | Les gestionnaires de cas suivront les références répétées et identifieront les tendances et les interventions pour améliorer l'expérience et les résultats du client | Déc. 2018 | Gestionnaires de cas et Coordinatrice des soins | Responsable du programme besoins complexes |
| Sécurité | CAH veillera à ce que les compétences des membres du personnel soient vérifiées et renforcées pour leur permettre de fournir des services en toute sécurité et conformément aux meilleures pratiques courantes. | Améliorer la sécurité des usagers | # de membres du personnel qui ont un plan individuel de formation et développement professionnel | 85% | 100% du personnel à un plan de formation et développement | Gestionnaire des ressources humaines et superviseurs , présenterons le plan spécifique à chaque employée l’heure de l’appréciation de la performance | Avril 2018 | Responsable Ressource humaine et superviseurs | Directrice Générale |
| Environnement de travail | CAH améliorera le sentiment de sécurité en milieu de travail de son équipe | Améliorer la sécurité en milieu de travail | # questions soulevées par le questionnaire de sécurité qui sont adressées  # Les tendances des résultats de l'enquête sur la sécurité sont améliorées entre deux sondages  # plaintes liées à sécurité - # incidents rapportés par le personnel | % du personnel à repondu au sondage en avril 2018 | 100% du personnel répondu su sonda  100% de lacunes identifiez sont adressé – mesures de correction sont identifiées | RH et CSST administrent le sondage et identifieront les mesures de correction nécessaires  RH et CSST feront des recommandations suite à l’analyse des plaintes et des incidents | Déc. 2018 | Comité Santé Securité au Travail | Directrice Générale |
| Soins axés sur le client | Promotion de l’autonomie par inspirer les clients à adopter une vie active – changement de culture et attitude | Tous clients acceptent de participer dans les activités de la vie quotidienne et/ou les activités d’activation physique et cognitive(Dr Actif) | % de client qui s’engagent dans le programme Dr actif | 50% | 80% | Les Préposées aux soins encouragent les clients à participer au programme d’Activation ; elles observent et documentent les progrès et les défis de chaque client | Nov. 2018 | Gestionnaires de cas, préposées aux soins | Directrices des Programmes |
| Sécurité | Renforcer la capacité des préposées à implémenter un programme de prévention des chutes efficace | Les Préposées reçoivent une formation spécifique à la prévention des chutes | % de préposées aux soins qui ont reçu la formation | NA | 100% | La directrice des programmes à travers le programme de formation spécifique aux préposées aux soins, identifie une opportunité de formation | 100 % des PSW ont reçu la formation en janvier 2018 | Préposées aux soins; Responsable programme besoins complexes | Directrice des programmes |